



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی – درمانی قزوین

دانشکده بهداشت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشت و درمانی

عنوان

ارزیابی عملکرد بیمارستان های منتخب سازمان تامین اجتماعی با استفاده از مدل PATH ۱۳۹۵

استاد راهنما

دکتر سعید آصف زاده

استاد مشاور

دکتر جهان آرا ممی خانی

نگارش

الهام جنتی راد

مهر ۱۳۹۷

چکیده

مقدمه و هدف: ارزیابی عملکرد بیمارستان‌های سازمان تامین اجتماعی در ابعاد چندگانه در ارتقای کیفیت خدمات این بیمارستان‌ها و سلامت جامعه از اهمیت بالایی برخوردار است. هدف پژوهش ارزیابی عملکرد بیمارستان‌های سازمان تامین اجتماعی با استفاده از ابزار ارزیابی عملکرد برای بهبود کیفیت در بیمارستان (PATH) در سال ۱۳۹۵ بود.

مواد و روش کار: پژوهش حاضر از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی و از نظر نتایج کاربردی که به صورت مقطعی بود. ابزار پژوهش پرسشنامه تعیین وزن عناصر مدل ارزیابی و فرم اطلاعات شاخص‌های بیمارستان بود. نمونه آماری در بخش تعیین وزن عناصر مدل ارزیابی ۱۳ خبره ارزیابی عملکرد بیمارستان و در بخش ارزیابی عملکرد هشت بیمارستان سازمان تامین اجتماعی بود. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، رویکرد AHP و تاپسیس و با بکارگیری نرم‌افزارهای اکسپرت چویس و اکسل تحلیل شد.

یافته‌ها: مطابق یافته‌های AHP اولویت معیارهای مدل ارزیابی عملکرد PATH در بیمارستان‌های سازمان تامین اجتماعی به ترتیب ۱- معیار ایمنی، ۲- بیمار محوری، ۳- اثربخشی بالینی، ۴- حاکمیت پاسخگویی، ۵- کارمند محوری و ۶- کارایی است. مطابق یافته‌های مقایسه روش موجود ارزیابی عملکرد بیمارستان‌ها در سازمان تامین اجتماعی با مدل PATH، تنها ۲۰ درصد شاخص‌های رویکرد PATH در روش فعلی ارزیابی می‌شود و غیر از آن این چهار شاخص ارزیابی شده در روش فعلی ارزیابی مرتبط به معیار کارایی و اثربخشی بالینی عملکرد بیمارستان است و بنابراین روش فعلی به طور جامع همه جنبه‌های عملکرد بیمارستان‌ها را ارزیابی نمی‌کند و به ابعاد ایمنی بیمار، بیمار محوری، حاکمیت پاسخگویی و کارمند محوری که از ابعاد با اولویت بالا در سازمان تامین اجتماعی می‌باشند، توجهی نداشته است. در نهایت مطابق یافته‌های تاپسیس رتبه عملکرد بیمارستان‌های منتخب به ترتیب عملکرد بهتر عبارت است از: ۱- بیمارستان امام حسین (ع) (زنجان)، ۲- بیمارستان فیاض بخش (تهران)، ۳- بیمارستان لواسانی (تهران)، ۴- بیمارستان حضرت معصومه (کرمانشاه)، ۵- بیمارستان دکتر غرضی (اصفهان)، ۶- بیمارستان شریعت رضوی (تهران)، ۷- بیمارستان عالی نسب (تبریز) و بیمارستان تامین اجتماعی شهریار (تهران).

بحث و نتیجه گیری: الگوی PATH یک نظام ارزیابی است که منافع ذینفعان کلیدی بیمارستان یعنی بیماران، کارکنان و سهامداران در آن منعکس است و مدیران سازمان تامین اجتماعی می‌تواند با بکارگیری این رویکرد امکان مقایسه‌ی عملکرد بیمارستان و رتبه بندی آن را از دیدگاه‌های مختلف فراهم نموده و در بلندمدت با تعریف نمودن اقدامات لازم بهبود، باعث بهبود و ارتقای عملکرد بیمارستان‌های تحت نظارت و در نتیجه ارتقاء سطح سلامت جامعه شوند.

کلید واژه‌ها: ارزیابی عملکرد بیمارستان، مدل PATH

